



# Huishoudelijk reglement Kinderdagverblijf Hotel Samson

Versie Mei 2026

# Gegevens over de organisator en de kinderopvanglocatie

## De organisator

De organisator van de kinderopvanglocatie is:

VZW Hotel Samson

445 592 660

Postweg 22, 1602 Vlezenbeek

0495 80 98 19

laloobernadette@gmail.com

## De kinderopvanglocatie

Kinderdagverblijf Hotel Samson

Postweg 24, 1602 Vlezenbeek

02 569 11 15

hotelsamson@gmail.com

## Openingsdagen en – uren

Het kinderdagverblijf is open van maandag tot vrijdag van 7u tot 18u en is gesloten op wettelijke feestdagen.

Jaarlijks, uiterlijk op 31 december, worden de vakantiedata van het volgende jaar bekendgemaakt via een schriftelijke mededeling.

## Dagelijks beleid

U kan bij ieder van hen steeds terecht voor informatie, vragen en opmerkingen. Bij ziekte of afwezigheid van personeel, nemen zij de permanentie in de leefgroepen over.

Indien u zeker wilt zijn van een gesprek met één van hen, gelieve op voorhand een afspraak te maken.

Mevr. Bernadette Laloo, directie

\* dagelijks te bereiken op het nummer: 0495/80.98.19

Mevr. Florence Kerckhove, Verantwoordelijke

\* dagelijks aanwezig en te bereiken op het nummer: 02/569.11.15

Mevr. Britt Vandervelde, Administratief ondersteuner

\* dagelijks aanwezig en te bereiken op het nummer: 02/569.11.15

## **Bereikbaarheid van de kinderopvanglocatie in noodgevallen**

In geval van nood is de directie te bereiken op 0495/80.98.19

## **Contactgegevens van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien**

Brief naar Opgroeien:

Hallepoortlaan 27

1060 Brussel

Telefoonnummer Kind en Gezin-Lijn: 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)

Via het contactformulier op de website van Kind en Gezin: [opgroeien.be/opgroeipunt](https://opgroeien.be/opgroeipunt)

# Het beleid

## BELANGRIJKSTE KENMERKEN

### Pedagogisch beleid

Wij wensen hierbij onze “opdrachtverklaring” mee te delen:

Wij zijn een Nederlandstalig kinderdagverblijf dat opvang biedt aan het jonge kind van 0 tot 2,5 jaar.

Het “goed voelen in je vel” is in het kinderdagverblijf elke dag een belangrijk punt. Dit geldt zowel voor het kind, de ouders als het dagelijks aanwezige personeel. Samen werken wij elke dag aan een evenwichtig aanbod naar ieder kind toe.

Elk kind wordt, binnen onze mogelijkheden, individueel gevolgd op vlak van ontwikkeling, mogelijkheden, leeftijd en gezondheid.

De gediplomeerde kinderverzorgsters dragen dagelijks bij tot het creëren van een aangename sfeer in elke leefgroep. Zij krijgen jaarlijks vormingsmomenten en regelmatige overlegmomenten, zo trachten wij de professionaliteit van het personeel te waarborgen.

Wij streven naar een evenwicht in het aantal kinderen per dag. De samenwerking tussen ouders, begeleidend personeel en verantwoordelijken willen wij op een zo aangenaam mogelijke manier waar te maken.

Kinderen met een specifieke zorgbehoefte zijn ook welkom, na overleg met alle betrokken partijen en steeds rekening houdende met de mogelijkheden van het kinderdagverblijf.

Wij bieden een kindvriendelijk milieu aan waar prikkelend en stimulerend speelgoed elke dag te ontdekken valt aangepast aan de leeftijd van het kind. Daarnaast worden er begeleide activiteiten aangeboden op het niveau en binnen het interessegebied van het kind. Er is voldoende variatie binnen de activiteiten zodat elk ontwikkelingsdomein voldoende wordt gestimuleerd.

We nemen een pedagogische grondhouding aan van acceptatie, zich inleven in de kinderwereld en de bereidheid om in te gaan op wat de kinderen boeit.

We willen een kinderopvang bouwen met onze kennis en vaardigheden waar :

- Ouders de belangrijkste opvoeder zijn van het kind en waar zij nauw betrokken worden bij de opvang door middel van het bespreken van de ontwikkeling en dagelijkse rapportering die gecommuniceerd wordt bij het afzetten en ophalen.
- De rechten van het kind gerespecteerd worden.

- We vertrouwen geven aan het kind, zodat het zich veilig voelt.
- Elk kind als individu wordt behandeld op zijn niveau en tempo, met elk zijn kwaliteiten.
- Het zelfstandig functioneren gestimuleerd wordt.
- Iedereen zich kan ontplooien.
- We trachten het kind rituelen aan te bieden zonder te vervallen in regels.
- We kinderen leren omgaan met grenzen door middel van positief opvoeden.
- We zoveel mogelijk zorgen voor een huiselijke/vertrouwelijke en warme sfeer met vertrouwde mensen.

## **Gezonde voeding**

In ons kinderdagverblijf hechten we veel belang aan gezonde, gevarieerde en evenwichtige voeding. We bieden dagelijks verantwoorde maaltijden en tussendoortjes aan, afgestemd op de behoeften van jonge kinderen.

Ook bij bijzondere gelegenheden, zoals verjaardagen, blijven we trouw aan dit principe. We vragen ouders om bij verjaardagen een gezonde traktatie mee te geven, bijvoorbeeld het lievelingsfruit van je kind. Op deze manier zorgen we samen voor een gezond en positief voedingsklimaat voor alle kinderen.

Uw kind dient zijn eerste maaltijd thuis gekregen te hebben. Vervolgens kunnen kindjes vanaf 9 maanden die voor 9 uur worden afgezet nog een kleine brood- of fruitmaaltijd zelfstandig eten nadat ze zijn afgezet. Deze brengen ze mee van thuis.

Voor het middagmaal en fruitpap werken wij samen met een externe traiteur die gespecialiseerd is in maaltijden voor jonge kinderen. Elk gerecht komt om de zes weken terug en het menu is samengesteld in samenspraak met Opgroeien.

Wekelijks wordt er vers fruit geleverd in ons kinderdagverblijf. Oudere kindjes krijgen voor het vieruurtje dagelijks vers fruit met achteraf een gezonde bereiding of tussendoortje.

Indien uw kindje een bepaald dieet volgt, gelieve ons hiervan op de hoogte te brengen door middel van een doktersattest. Wij bekijken samen met een diëtiste bij de traiteur welke voeding wij kunnen aanbieden. Hiervoor wordt per opvangdag een meerprijs aangerekend.

Ook vegetarische maaltijden zijn mogelijk. Hiervoor wordt per opvangdag een meerprijs aangerekend.

## **Ouderparticipatie**

Ouders kunnen elke dag terecht met vragen of opmerkingen bij de kinderverzorgsters of de verantwoordelijken.

Dagelijks krijgen ouders per mail een digitaal heen-en-weerboekje toegestuurd. Wij werken hiervoor met de software van 'Deona'. Hier vinden ze informatie over slaap, maaltijden, verzorging en activiteiten.

Bij de overgang naar de volgende leefgroep, krijgt de ouder een link naar een digitaal evaluatieformulier, indien gewenst kan dit formulier ook op papier ontvangen worden. Daarnaast wordt er elke twee jaar een grote (digitale) tevredenheidsenquête bij de ouders gehouden.

## **Borstvoeding**

Borstvoeding is de beste voeding die een kind kan krijgen. In het kinderdagverblijf is er in de snoezelruimte een plek voorzien waar mama's hun kindjes kunnen komen voeden. Spreek op voorhand af met de begeleidster op welke tijdstippen u komt voeden zodat hier rekening mee kan gehouden worden.

Bent u niet in staat om uw kindje "live" te komen voeden? Breng dan gerust uw afgekolfde melk mee. Deze melk kunnen wij bewaren in de koelkast (kentekenen met naam en datum) of u kunt een kleine voorraad voor noodgevallen in onze diepvries leggen.

Samen bespreken we het voedingsschema van uw kindje en wat te doen indien er onvoldoende melk voorhanden is.

## **Buiten spelen**

Bewegen is net zo belangrijk als eten en drinken, op elke leeftijd. Kinderen worden aangemoedigd tot spelen en ook buiten spelen dragen wij hoog in het vaandel.

Op deze prachtige locatie kunnen kinderen winter en zomer buiten spelen. Elke klas heeft zijn eigen tuin met leeftijdsgebonden spelmateriaal.

Begeleiders kunnen op een veilige manier met de kinderen wandelen op het terrein en de kinderboerderij bezoeken.

Voorzie steeds aangepaste speelkledij en schoeisel. U mag ook steeds laarsjes voorzien zodat uw kind ook aangenaam buiten kan spelen op regenachtige dagen.

## **Doelgroep**

Het kinderdagverblijf biedt opvang aan kinderen van 0 tot 2,5 jaar. Het bestaat uit 3 starters groepjes en 3 schoolvoorbereidende groepjes.

Verdeling van de leefgroepen binnen het kinderdagverblijf.

Paviljoen A : In dit gebouw zijn er 2 starters groepen ondergebracht.

Kindjes van 0 tot +/-18 maand worden hier verwend: De "muizekes" en de "kikkertjes".

Paviljoen B : In dit gebouw zijn er 3 leefgroepen ondergebracht.

1 starters groep: Kindjes van 0 tot +/-18 maand worden hier verwend: “de jungle”

2 schoolvoorbereidende groepen: Kindjes van +/-18 maand tot 2,5 jaar worden hier verwend: de “bezige bijen” en de “aapjes”

Paviljoen C : Hier is er 1 schoolvoorbereidend groepje waar kindjes van +/- 18 maanden tot 2,5 jaar vertoeven: De “tjgertjes”.

## Prijs voor de kinderopvang

De financiële bijdrage van de gezinnen wordt bepaald bij de inschrijving en jaarlijks herberekend op 1 januari, overeenkomstig met de bepalingen in het MB van 17-03-2008.

Ouders kunnen zelf hun bijdrage berekenen via <https://mijn.kindengezin.be/home> of dit samen met de verantwoordelijke doen tijdens de inschrijving. Meer info over het inkomenstarief vind je hier: [84076](#)

De facturen worden aan het einde van elke maand opgemaakt. Wij verzoeken u deze binnen de 14 dagen na ontvangst te betalen. De betalingen via domiciliëring zullen na ontvangst van de factuur tegen de 15de van de maand van uw rekening gaan.

### Sociaal Tarief

Het toekennen van een sociaal tarief is mogelijk voor gezinnen in een uitzonderlijke financiële situatie. In een uiterst geval is ook een gratis opvang mogelijk. Het is aan de kribbe om de noodzaak in te schatten en te beslissen over het al dan niet toekennen van een sociaal tarief of gratis opvang.

### De bijdrage in verhouding met de verblijfsduur

De basisprijs die berekend wordt op het inkomen, en met aftrek van de eventuele kortingen is de basis van 100%.

De effectief te betalen ouderbijdrage staat in verhouding tot de verblijfsduur.

Dagopvang van meer dan 5 uur = 100%

Dagopvang van 3 tot minder dan 5 uur = 60%

## **Sanctionerende toeslag**

De voorziening kan een sanctionerende toeslag vragen:

- Bij onverwachte en onverwittigde of niet tijdig verwittigen (vóór 8u30) afwezigheid wordt er een sanctie van €2.50 aangerekend.
- Wanneer het kind na de openingsuren afgehaald wordt = € 5/5 min.
- Bij verhalen van incassokosten. Na 2 schriftelijke aanmaningen bij niet betalen van uw factuur volgt een aangetekend schrijven waarbij er €15 incassokosten zullen vermeerderd worden met uw reeds te betalen bedrag. Indien hierop nog steeds geen reactie komt, dan maken wij uw dossier over aan een deurwaarder.

Deze toeslag is geen ouderbijdrage en wordt niet op het fiscale attest vermeld.

## **Het fiscaal attest**

Het fiscale attest zal u elk jaar per mail ontvangen ten laatste in de maand mei.

## **Andere kosten**

Naast uw dagprijs zijn er nog enkele kosten die in rekening kunnen worden gebracht op uw factuur.

## **Luiers en afvalverwerking**

De luiers worden door het kinderdagverblijf aangekocht en elke maand op uw factuur apart aangerekend onder de rubriek luiers, verzorgingsproducten en afvalverwerking. De prijzen worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd volgens het forfait van Kind & Gezin.

De prijzen vanaf 1/5/2026 zijn:

- Voor een volle dag aanwezigheid rekenen wij € 1,97 aan.
- Voor een halve dag aanwezigheid rekenen wij € 1,17 aan.

Dit wordt u aangerekend tijdens heel het verblijf in onze kribbe voor zolang uw kindje niet volledig zindelijk is overdag en tijdens de dut. Nadien worden u geen luiers meer aangerekend.

- Gebruikt je kindje herbruikbare luiers of is het zindelijk, dan rekenen wij een forfait afvalverwerking en verzorgingsproducten van 0,39€ voor een volledige dag aan en 0,22€ voor een halve dag.

## **Kost dieetvoeding/aangepaste voeding**

In de dagprijs zijn soep, een warme maaltijd, fruit en een tussendoortje inbegrepen.

Bij allergieën is een attest van de dokter verplicht. Indien uw kindje omwille van allergieën of andere redenen aangepaste voeding dient te krijgen, dan rekenen wij een supplement aan van €0,22- per opvangdag.

## Extra kosten

Indien u dit op uw factuur ziet staan, zal u hierbij zeker nog een verduidelijking vinden waar u kan terugvinden over welke extra kost het gaat (bv. : Suppo = € 0.42, zonnecrème = €3, ...).

## Facturatie en administratiekost

Maandelijks zal er een facturatie en administratiekost aangerekend worden van €4,62.

# Inschrijving en opname (voorrang)

## Inschrijving

- Ouders schrijven zich in via het lokaal loket op de website van de gemeente Sint-Pieters-Leeuw: <http://www.sint-pieters-leeuw.be/kinderopvang-zoeken>
- Wanneer er een definitieve plek is, worden ouders telefonisch gecontacteerd en ontvangen zij een bevestigingsbrief, alsook een rondleiding.
- De reservering van het plaatsje is definitief als het inschrijvingsgeld gestort is. Het inschrijvingsgeld bedraagt 250€ (kwetsbare gezinnen: 50€) en wordt terugbetaald na afloop van de opvang en indien alle facturen vereffend zijn.
- Tot slot wordt er een afspraak gemaakt, zodat het kindje met de ouders kan komen wennen en het dossier in orde kan worden gebracht.

## Opname

Invullen van vrijgekomen plaatsen op basis van volgende criteria :

- Instelling Criteria (zie opdrachtverklaring)
- Verantwoorde opname (bezettingspercentage, leeftijd en groepsgrootte)
- Tegemoetkomen aan de vraag en wensen van de ouders binnen de mogelijkheden van het kinderdagverblijf. (Instapdatum, aantal gewenste opvangdagen, ...)

## Voorrangsregels

Wij als organisator van de kinderopvang geven op de volgende wijze voorrang aan bepaalde gezinnen : (Artikel 22 van het subsidiebesluit)

- Bij gezinnen waarvoor kinderopvang noodzakelijk is in het kader van de werksituatie. De organisator geeft daarbij, bij keuze tussen aanvragen, altijd voorrang aan de aanvraag

van het gezin, waarvoor kinderopvang noodzakelijk is om werk te zoeken of te houden of om een beroepsgerichte opleiding daarvoor te volgen;

- Bij alleenstaanden;
- Bij gezinnen die een inkomen hebben dat lager is dan een bepaald bedrag;
- Bij pleegkinderen die kinderopvang nodig hebben;
- Bij kinderen van wie een broer of zus in de kinderopvanglocatie opgevangen wordt.

Het gezin moet, op vraag, kunnen aantonen dat hun effectieve situatie in overeenstemming is met hun aanvraag op eer aan de hand van de nodige attesten.

## **Bijkomende voorrangsregels**

Na het behalen van bovenstaand quota geven wij ook voorrang aan:

- Gezinnen woonachtig in de gemeente Sint-Pieters-Leeuw, bij voorkeur Vlezenbeek
- Kinderen van personeel
- Kinderen die voltijds opgevangen worden

## **Opvang Plan**

Kinderen worden bij ons opgevangen met een minimum van een halftijds opvangplan. Bij de definitieve toekenning van het plekje wordt het opvangplan vastgelegd samen met de ouders en de verantwoordelijke. Dit opvangplan dient door de ouders gerespecteerd te worden. Het opvangplan blijft in principe ongewijzigd gedurende de hele opvangperiode.

Per uitzondering kan een wijziging van het opvangplan schriftelijk worden aangevraagd. Er wordt in functie van de mogelijkheden gekeken of en wanneer het opvangplan kan gewijzigd worden.

# **Brengen en afhalen van het kind**

In de inlichtingenfiche van het kind staat vermeld wie het kind (niet) mag brengen of afhalen. De inlichtingenfiche bevindt zich steeds in de groep, de begeleidsters zijn hier dus steeds van op de hoogte. Ook in het digitaal dossier worden de afhalers vermeld.

Indien ouders een wijziging wensen aan te brengen betreffende de personen die het kind mogen brengen of afhalen, dan dienen zij dit schriftelijk te melden.

Wanneer iemand “nieuw” het kind komt ophalen zal er steeds naar deze persoon zijn identiteitsbewijs gevraagd worden.

Om organisatorische- en veiligheidsredenen vragen wij uw kindje :

- 's morgens vóór 10 uur te brengen.

- 's middags tussen 12u en 12.30 of na 14.30 af te halen.
- 's avonds ten laatste om 17.50 aanwezig te zijn om uw kindje af te halen zodat de begeleidsters nog de tijd hebben om de nodige informatie door te geven.

Om 10u sluit de poort van het kinderdagverblijf. Is je kindje nog niet aangekomen? Dan kan je hem/haar nog steeds tussen 12u en 12u30 komen brengen. Jammer genoeg zullen we kinderen, zonder doktersattest/attest van K&G, tussen 10u en 12u en tussen 12u30 en 14u30 niet tot de klasjes kunnen toelaten. Voor deze onrechtvaardige afwezigheid dien je dan een (halve) respitdag in te zetten.

Indien uw kindje onverwacht afwezig is, dan vragen wij ons hiervan vóór 8u30 op de hoogte te brengen.

## Ziekte of ongeval van het kind

### Ziekte

Af en toe eens ziek zijn, is volkomen normaal bij kinderen. Omdat hun weerstand nog volop in ontwikkeling is, zijn kinderen vatbaarder voor infecties. Via onderstaande link vind je informatie over de meest voorkomende ziektes bij kinderen: de symptomen, de besmetting, de behandeling en of je kind naar de opvang mag. Daarnaast kan je ook de flowchart vinden die we hanteren in geval van koorts (<math><38^{\circ}\text{C}</math>).

<https://www.kindengezin.be/nl/thema/gezondheid-en-vaccinatie/koorts-ziekte-en-medicatie/ziek>

Vaak mag een ziek kind naar de opvang komen als zijn toestand het toelaat. Dit wil zeggen dat je kind fit genoeg moet zijn om in groep te vertoeven. Merk je thuis dat je kind huilerig of hangerig is, dan raden wij aan om je kindje niet naar de opvang te laten komen. Het kan het welzijn van je kind en zijn herstel ten goede komen.

Ook bij 3 of meer waterige ontlastingen raden wij aan om je kind thuis te houden om verdere verspreiding van de infectie te voorkomen.

Ben je niet zeker wat te doen, contacteer dan de opvang.

### Luizen

Wanneer er in de klas luizen worden gesignaleerd, brengen we alle ouders van de klas op de hoogte. We vragen dan om thuis het haar regelmatig te controleren.

Als we in het kinderdagverblijf luizen vaststellen, vragen we ouders om hun kindje zo snel mogelijk op te halen en te behandelen.

Kindjes met luizen zijn opnieuw welkom wanneer de ouders een bewijs van behandeling leveren: een attest van de apotheek of het bestrijdingsmiddel meebrengen.

# Het gebruik van medicatie

Geef liever geen geneesmiddelen mee voor toediening in de opvang.

Het toedienen van geneesmiddelen in de opvang kan nodig zijn als je kind een chronische aandoening heeft of als je kind terugkeert na een recente ziekte waarbij de behandeling nog afgewerkt moet worden.

Als de volgende gegevens op het etiket van de apotheker op de verpakking staan, kan de opvang het geneesmiddel volgens de instructies toedienen :

- naam van het kind
- naam van de voorschrijver
- wijze van toediening
- dosis
- frequentie
- indien vermeld einddatum of de duur van de behandeling

Als de nodige gegevens niet op het etiket van de apotheker op de verpakking staan, zal je opvang het geneesmiddel niet toedienen, behalve:

- Nesivine® en Otrivine® in pediatrische vorm, voor maximaal 5 opeenvolgende dagen
- Daktozin pasta® voor maximaal 5 opeenvolgende dagen
- Koortswerende middelen: [koorts-stroomdiagram-kinderopvang.pdf](#)

Fysiologische zoutoplossing (serum) en verzorgende luierzalven zijn geen geneesmiddelen en kunnen op jouw vraag ook gebruikt worden in de opvang

# Afwezigheid van het kind

## Respijtdagen

Indien uw kindje onverwacht afwezig is, dan vragen wij ons hiervan voor 8u30 op de hoogte te brengen.

Sinds 1 januari 2015 passen wij het systeem “Opvang reserveren, is opvang betalen” van Opgroeien toe. Dit wil zeggen dat kindjes een aantal respijtdagen krijgen afhankelijk van hun opvangplan. Op deze dagen zijn alle afwezigheden inbegrepen, zowel ziekte, vakantie als snipperdagen.

Tijdens onze sluitingsdagen worden er geen respijtdagen aangerekend.

Wanneer het aantal respijtdagen opgebruikt is en uw kindje afwezig is, wordt de dagprijs aangerekend.

Respijtdagen adhv. opvangplan voor een volledig jaar:

5 dagen per week	18 respijtdagen per jaar
4 dagen per week	14 respijtdagen per jaar
3 dagen per week	11 respijtdagen per jaar
2,5 dagen per week	9 respijtdagen per jaar

Bij een wijziging van het opvangplan gebeurt er een herberekening van de respijtdagen.

# Rechten van het gezin

## Wennen

Het gezin heeft het recht om het kind te laten wennen in de kinderopvanglocatie, bij de start van de opvang of na een lange afwezigheid van het kind.

Wennen = ‘ het geleidelijk aan laten verlopen van de overgang van het thuismilieu van het kind naar de kinderopvanglocatie waarbij er extra aandacht is voor de wisselwerking tussen de kinderen, de gezinnen en de kinderbegeleiders en voor de uitwisseling met de gezinnen’

Voor de start van de opvang wordt er steeds aangeraden aan de ouders om minimum 1 wenmoment in te plannen. Dit is een moment dat één van de ouders samen met het kind een voormiddag in de leefgroep vertoeven om kennis te maken met de begeleidsters en de werking van de leefgroep. Tijdens het wenmoment wordt de inlichtingenfiche ingevuld en belangrijke informatie uitgewisseld over het kind.

Indien mogelijk lassen we ook een wenperiode in voor de effectieve startdatum. Tijdens de periode worden een aantal dagen afgesproken waar de opvang opgebouwd wordt van enkele uren tot halve dagen.

Tijdens de eerste opvang week vragen we aan de ouder om het kind halve dagen naar de opvang te laten komen om nog verder te wennen aan de opvang. In deze week, kan er in samenspraak met de begeleiders opgebouwd worden naar volledige dagen. Vanaf de tweede opvangweek kan het kind dan volledige dagen naar de opvang komen.

## Toegang tot alle ruimtes waar het kind opgevangen wordt

Het gezin heeft het recht op toegang tot alle ruimtes waar het kind opgevangen wordt.

Ouders kunnen te allen tijde het kinderdagverblijf betreden zolang:

- De normale werking minimaal gestoord wordt.
- Het kind hier zelf geen hinder van ondervindt.
- Het rustmoment tussen 12u30 en 14u30 gerespecteerd wordt.
- De hygiëne in de groep bewaard blijft.

De inkomdeur is beveiligd met een code die enkel de personen die kinderen komen brengen of afhalen bezitten. Deze deur staat ten alle tijde open voor de ouders. Andere bezoekers hebben geen vrije toegang tot onze gebouwen en dienen steeds een afspraak te maken.

**Corona maatregelen (indien van toepassing):**

Tijdens het brengen en afhalen wordt steeds een mondmasker gedragen.

Ouders zetten hun kindje af nadat ze de handen hebben de gewassen aan de daarvoor voorziene wasbakken.

Elke klas heeft zijn aparte afzetplek via de tuin, zodat ouders de gebouwen niet hoeven te betreden en elkaar niet kruisen in de gangen.

Om met zo min mogelijk verschillende personen contact te hebben, vragen we dat zoveel mogelijk dezelfde persoon het kindjes komt afhalen. Indien mogelijk, adviseren we om broertjes of zusjes niet mee te brengen naar het kinderdagverblijf.

## Klachten

De gezinnen hebben het recht om klachten te uiten. Bij voorkeur geef je je klacht eerst door aan de verantwoordelijken of de organisator van de kinderopvanglocatie.

Klachten in verband met de opvang van de kinderen kunnen altijd aan de verantwoordelijken worden gemeld. Indien ouders wensen dat er een klachtenprocedure wordt ingezet, formuleren ze hun ongenoegen over de werking van het kinderdagverblijf op het klachtenformulier dat hen bij de start van de opvang elektronisch wordt bezorgd.

Indien men het gevoel heeft niet gehoord te worden kunnen ouders en personeel zich te allen tijde wenden tot de klachtendienst van Opgroeien:

Kind en Gezin, agentschap Opgroeien  
Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel  
e-mail: [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be)  
telefoonnummer Klachtendienst 02 533 14 14

Voor een klacht over de privacy van persoonsgegevens:

<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen>

## Privacy

### Identiteit

Kinderdagverblijf Hotel Samson heeft verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind nodig voor de opvang activiteiten.

### Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden in ons kinderdagverblijf gebruikt voor:

- De klantenadministratie
- De facturatie
- De naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang
- De ontwikkeling van een beleid
- De naleving van de subsidievoorwaarden

### Rechtsgrond

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van artikel van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

Eenmaal per jaar komt er een fotograaf langs in het kinderdagverblijf. Gemaakte portretten worden enkel gebruikt om aan ouders te verkopen.

Er worden tijdens activiteiten in de klas beelden gemaakt. Kinderen die de toestemming krijgen van de ouders zullen hierop herkenbaar staan. Deze beelden worden uitsluitend gebruikt in onze besloten facebookgroep.

Kinderopvangtoeslag: we verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van artikel 52 van het decreet tot regeling van de toelagen in het kader van het gezinsbeleid. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

### Recht van het gezin

- Je kan de gegevens van jou of je kind op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan beperken.
- Je kan een kopie van je gegevens opvragen.
- Als je verandert van opvang, kan je vragen om jouw gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvanglocatie.

Hiervoor kan je een afspraak maken met een verantwoordelijke door een mail te sturen naar [hotelsamson@gmail.com](mailto:hotelsamson@gmail.com) of te bellen naar 02/569.11.15

### Bewaarperiode

Je gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving.

### Vertrouwelijkheid

We verbinden ons ertoe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2016. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers die de persoonsgegevens verwerken. Ook onze medewerkers zijn op de hoogte van de privacyregels

### Overmaken aan derden

Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin, Zorginspectie, ...

## **Informatie over**

### **verzekering**

De beheerraad heeft bij Ethias een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid en ongevallen afgesloten.

Aangifte van schade of ongevallen moet binnen de 24u na de feiten gebeuren bij een verantwoordelijke.

Ethias  
Prins-Bisschopssingel 73  
3500 Hasselt  
Polisnummer: 45.017.296

Bij ongevallen of schade toegebracht aan uw auto op het parkeerterrein zijn wij niet verantwoordelijk.

### **inlichtingenfiche van het kind**

Tijdens het wemoment wordt er door de kinderbegeleidsters samen met de ouders een inlichtingenfiche ingevuld. In deze fiche staan identificatiegegevens van het kind en de ouders, behandelende arts, wie het kind mag afhalen en manier van omgaan met het kind.

Deze inlichtingenfiche bevindt zich in de leefgroep van het kind en kan op elk moment geraadpleegd worden door het bestuur, inspectie, Opgroeien of door de ouders voor hun eigen kind.

Deze inlichtingenfiche kan door alle partijen worden aangevuld met nieuwe informatie. Ouders kunnen wijzigingen in de inlichtingenfiche laten opnemen door mondelinge of schriftelijke verstrekking van belangrijke informatie.

## **aanwezigheidsregister**

In de kinderopvanglocatie is een digitaal aanwezigheidsregister. In het aanwezigheidsregister wordt per dag aangeduid welk kind aanwezig is met de tijd van aankomst en vertrek.

De aanwezigheidsdagen en uren worden op elke factuur vermeld. Bij betwisting van het aantal verblijfsuren wordt er beroep gedaan op de gegevens van deze aanwezigheidslijst.

Bij een evacuatie baseren wij ons op deze aanwezigheidslijsten.

Deze lijsten worden 12 maanden digitaal bijgehouden en kunnen geraadpleegd worden door het bestuur, inspectie, Opgroeien of door de ouders voor hun eigen kind.

## **kwaliteitshandboek**

Ouders en personeelsleden hebben het recht het kwaliteitshandboek te raadplegen. Deze bevindt zich in het bureau van de verantwoordelijke.

## **rookverbod**

Er geldt een algemeen rook-/vape verbod op het volledige terrein van ons kinderdagverblijf.

## **einde van de opvang/uitschrijven**

Wij veronderstellen dat uw kindje naar school gaat de eerste instapdatum nadat hij/zij 2 jaar en 6 maanden is.

### **Opzeg opvang door het gezin**

Indien ouders de opvang willen stopzetten omwille van onvoorziene omstandigheden dan kunnen zij dit doen door middel van een schriftelijke opzeg van opvang en het respecteren van de opzegtermijn van 2 maanden. Indien de opzegtermijn niet wordt gerespecteerd dan geldt er een sanctionerende toeslag per dag die gelijk is aan de dagprijs. Deze opzeg start vanaf de eerste maandag na het ontvangen van de schriftelijke opzegging.

## **Opzeg opvang door de organisator**

Het kinderdagverblijf kan de opvang opzeggen na 3 schriftelijke verwittigingen betreffende het niet nakomen van gemaakte afspraken of 3 onbetaalde facturen. Hierbij dient de opzegtermijn gerespecteerd te worden.

Het kinderdagverblijf kan de opvang tijdelijk opzeggen wanneer na 3 aanmaningen een factuur onbetaald blijft en dit voor zolang de factuur niet is betaald.

Bij een grote fout van de ouders kan het kinderdagverblijf de opvang opzeggen zonder de opzegtermijn te respecteren. Bij een grote fout van het kinderdagverblijf kunnen de ouders de opvang eenzijdig opzeggen zonder opzegtermijn.

## **Overmacht**

Bij het niet naleven van de contractuele bepalingen in geval van overmacht, zowel door de contracthouder als de organisator, kan er geen schadevergoeding gevraagd worden.

## **kleding, accessoires en juwelen**

Ouders zorgen ervoor dat hun kindje:

- Ontdaan van de nachtluiers, in comfortabele kledij en stevige schoenen naar het kinderdagverblijf komt.
- In de wintermaanden beschikt over pantoffeltjes, muts, jas en sjaal en in de zomermaanden een petje of zonnemuts mee heeft.
- Voldoende reservekledij ter beschikking heeft in het kinderdagverblijf.
- Geen juwelen draagt: oorbellen dienen te worden afgeplakt

## **grensoverschrijdend gedrag**

Het kinderdagverblijf heeft een beleid betreffende de preventie, detectie en aanpak van grensoverschrijdend gedrag. Een situatie van grensoverschrijdend gedrag is elke situatie waarin een kind in relatie tot een persoon die aanwezig is tijdens de kinderopvang, slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld.

Elke melding wordt au sérieux genomen en kan gedaan worden bij één van onze verantwoordelijken of bij de klachtendienst van Opgroeien.

## **wijziging van het huishoudelijk reglement**

Als het huishoudelijk reglement gewijzigd wordt, worden ouders hier schriftelijk (mail) van op de hoogte gebracht. Indien wij geen tegenreactie ontvangen binnen de 2 maanden, gaan wij ervan uit dat u het huishoudelijk reglement heeft doorgenomen en aanvaard.

Elke wijziging in uw nadeel, zoals bijvoorbeeld een aanpassing van het prijsbeleid, laten we u minstens 2 maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk weten. In dit geval heeft u het recht om de schriftelijke overeenkomst zonder enige schade- of opzeggingsvergoeding op te zeggen, op voorwaarde dat u dit doet binnen de 2 maanden nadat u op de hoogte gebracht werd.

## **Datum en ondertekening**

Ondergetekende .....

ouder(s)/voogd van .....

heb(ben) het huishoudreglement van het kinderdagverblijf 'Hotel Samson' gelezen en notie genomen van de besproken artikels. Wij/ik onderteken dan ook dit huishoudreglement met de vermelding 'gelezen en goedgekeurd'.

# Klachtenprocedure (versie 5/5/2026)

## Wat verstaan we onder een klacht ?

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid. De ontevredenheid kan zowel betrekking hebben op de werking van de klassen (sociale en pedagogische omgang) als de algemene organisatie.

## Doel van de klachtenbehandeling

Het doel van klachtenbehandeling is het serieus nemen van het ongenoegen en gericht naar een oplossing zoeken. Het streefdoel is een open communicatie, die open staat voor verandering/verbetering om zo naar 100% tevreden ouders te streven.

Wij raden ouders steeds aan hun ongenoegen zo snel mogelijk te bespreken met de betrokken partijen. We streven naar een open communicatie om onze werking te optimaliseren.

## Hoe een klacht indienen en bij wie

1. Bij een klacht in verband met het functioneren van een begeleidster of de werking van de leefgroep adviseren wij steeds om dit aan de betreffende persoon te melden of te bespreken. Heb je het gevoel dat dit niet met de personen rechtstreeks kan besproken worden of dat de klacht te ernstig is, dan kan je steeds bij de verantwoordelijken terecht.
2. Elke klacht die rechtstreeks bij de begeleidsters gemeld wordt, wordt vervolgens aan verantwoordelijken gemeld.
3. Uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst van een klacht, wordt de ouder telefonisch/per mail gecontacteerd om het ontvangst te bevestigen en een eerste gesprek in te plannen. Een klacht wordt binnen de week onderzocht en corrigerende en/of preventieve maatregelen worden per mail bekendgemaakt aan de ouders. Er wordt aangegeven welke acties op korte en lange termijn ondernomen worden om het probleem aan te pakken.
4. De beloofde acties worden uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht gestart.
5. Na afhandeling van elke klacht wordt de volledige situatie en procedure geëvalueerd met de betrokken partijen. Indien nodig wordt de procedure aangepast en verder geoptimaliseerd. De klacht wordt opgenomen in het digitale klachtenregister.
6. In laatste instantie kan u zich richten Opgroeipunt (Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel :

Opgroeipunt is **bereikbaar**:

- op het telefoonnummer 078 170 000, elke werkdag, van 8 tot 20 uur
- [Opgroeipunt | Opgroeien](#)

*Klachtenkaart*

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van onze opvang, vragen we u om het probleem eerst met de betrokken persoon of met de verantwoordelijke te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand, dat door een gesprek rechtgezet kan worden. Als dit gesprek geen oplossing biedt, kunt u uw klacht op deze klachtenkaart formuleren. De voorziening verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk een gepaste oplossing voor uw klacht te zoeken.

**U bent:**

Naam:

.....

Adres:

.....  
.....  
.....

Telefoon of GSM-nummer

.....

E-mailadres

.....

**Naam en geboortedatum van de betrokken kind(eren)**

.....  
.....  
.....

**Uiteenzetting van de klacht**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....